

PERAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DALAM PEMBAYARAN REKENING LISTRIK  
TARIF NORMAL  
( Studi Kasus Unit Pelayanan Pelanggan Sidoarjo Kota)

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

KAHFI RIZKY SETYA ADHIGUNA  
1012010110/FE/EM

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR

2014

PERAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DALAM PEMBAYARAN REKENING LISTRIK  
TARIF NORMAL  
(Studi Kasus Unit Pelayanan Pelanggan Sidoarjo Kota)

Yang Diajukan

KAHFI RIZKY SETYA ADHIGUNA  
1012010110/FE/EM

Telah disetujui untuk mengikuti ujian lisan oleh:

Pembimbing Utama

Dr. Prasetyo Hadi, SE, MM.  
NIP. 196008041989031001

Tanggal .....

Mengetahui

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional  
“Veteran” Jawa Timur

Drs. Ec. Rahman A. Suwaidi, MS.  
NIP. 196003301986031001

PERAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DALAM PEMBAYARAN REKENING LISTRIK  
TARIF NORMAL  
(Studi Kasus Unit Pelayanan Pelanggan Sidoarjo Kota)

Yang Diajukan

KAHFI RIZKY SETYA ADHIGUNA  
1012010110/FE/EM

Telah disetujui untuk mengikuti seminar oleh:

Pembimbing Utama

Dr. Prasetyo Hadi, SE, MM.  
NIP. 196008041989031001

Tanggal .....

Mengetahui  
Kaprodi Manajemen

Dr. Muhadjir Anwar, MM.  
NIP. 196509071991031001

PERAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DALAM PEMBAYARAN REKENING LISTRIK  
TARIF NORMAL  
(Studi Kasus Unit Pelayanan Pelanggan Sidoarjo Kota)

Yang Diajukan

KAHFI RIZKY SETYA ADHIGUNA  
1012010110/FE/EM

Telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh:

Pembimbing Utama

Dr. Prasetyo Hadi, SE, MM.  
NIP. 196008041989031001

Tanggal .....

Mengetahui  
Kaprodi Manajemen

Dr. Muhadjir Anwar, MM.  
NIP. 196509071991031001

# SKRIPSI

## PERAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM PEMBAYARAN REKENING LISTRIK TARIF NORMAL (Studi Kasus Unit Pelayanan Pelanggan Sidoarjo Kota)

Oleh:

KAHFI RIZKY SETYA ADHIGUNA  
1012010110/FE/EM

Telah disetujui oleh Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada Tanggal: 28 Februari 2014

Pembimbing :  
Pembimbing Utama

Tim Penguji :  
Ketua

Dr. Prasetyo Hadi, MM.  
NIP. 196008041989031001

Dr. Prasetyo Hadi, MM.  
NIP. 196008041989031001  
Sekretaris

Drs. Ec. Panji Sugiono, MM.  
NIP. 196410231990031002  
Anggota

Dra. Ec. Nuruni Ika Kw, MM.  
NIP. 196310091991032001

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”  
Jawa Timur

Dr. Dhani Ichsanuddin N, MM  
NIP. 196309241989031001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan berkah, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “PERAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM PEMBAYARAN REKENING LISTRIK TARIF NORMAL ( Studi Kasus Pelanggan Tarif Normal di Unit Pelayanan Pelanggan Sidoarjo Kota)”. Skripsi ini di ajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Ekonomi jurusan Manajemen.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini seringkali menghadapi hambatan dan keterbatasan dalam berbagai hal. Namun, karena dorongan dan bimbingan yang telah diberikan berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Teguh Sudarto, MP. Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, SE,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran ‘Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Muhadjir Anwar MM. Ketua Program Studi Ekonomi Manajemen.
4. Bapak Dr. Prasetyo Hadi, SE, MM. Selaku Dosen Pembimbing Utama Sekaligus Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penulisan skripsi ini.

5. Kedua Orang Tua Saya, dan segenap keluarga yang telah banyak memberikan dukungan dan pengorbanan, baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
6. Calon pendamping masa depan saya Dewi Dwi Irawati yang selalu senantiasa memberikan perhatian, dukungan, dan semangat untuk dapat menyelesaikan Skripsi ini. Terima Kasih Cinta.
7. Teman-teman B.A.L.I, Chipper Pol.9, Siluman Elite Gangster, G5 Brotherhood dan teman-teman Manajemen 2010 UPN “Veteran” Jatim yang selalu memberikan dukungan dan semangat pantang menyerah untuk dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini.

Akhirnya, penulis menyadari bukan hal yang tidak mungkin apabila skripsi jauh dari sempurna, dan dengan rendah hati bersedia menerima segala saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya penulis dan hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya, semoga Allah SWT meridhoi dan dicatat sebagai ibadah disisi-Nya, amin.

Surabaya, Januari 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
ABSTRAKSI.....	vii

## BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Kegunaan Penelitian .....	8

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Hasil Penelitian Terdahulu .....	10
2.2. Landasan Teori .....	11
2.2.1. Pengertian Pemasaran .....	11
2.2.2. Tujuan Pemasaran.....	12
2.2.3. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	13
2.2.4. Jasa.....	13
2.2.5. Pemasaran Jasa .....	15
2.2.6. Kualitas Pelayanan Jasa.....	16
2.2.7. Elemen Kualitas Pelayanan.....	18



2.2.8.	Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2.9.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.3.	Kerangka Konseptual.....	25
2.4.	Hipotesis.....	25

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	26
3.1.1.	Variabel Dependen .....	26
3.1.2.	Variabel Independen.....	26
3.1.3.	Pengukuran Variabel.....	28
3.2.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
3.2.1.	Populasi .....	28
3.2.2.	Sampel.....	29
3.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3.1.	Jenis Data .....	30
3.3.2.	Pengumpulan Data.....	30
3.4.	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	31
3.4.1.	Teknik Analisis Data .....	31
3.4.1.1.	Cara Kerja PLS.....	33
3.4.1.2.	Model Spesifikasi PLS.....	33
3.4.1.3.	Langkah-Langkah PLS.....	34

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Gambaran Umum .....	48
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan .....	48
4.2.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	52
4.3.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	52
4.3.1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
4.3.2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur.....	53
4.3.3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	54
4.3.4.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	54
4.3.5.	Deskripsi Bukti Fisik .....	55
4.3.6.	Deskripsi Keandalan.....	57
4.3.7.	Deskripsi Daya Tanggap .....	58
4.3.8.	Deskripsi Jaminan.....	60
4.3.9.	Deskripsi Empat.....	61
4.3.10	Deskripsi Kepuasan Pelanggan.....	63
4.4.	Analisis Data .....	64
4.4.1.	Evaluasi Outlier .....	64
4.5.	Partial Least Square .....	66
4.5.1.	Model PLS.....	66
4.5.2	Uji Validitas.....	69
4.5.3.	Reliability.....	70
4.6.	Inner Model ( Pengujian model Struktural ).....	70
4.6.1	R-SQUARE.....	71
4.6.2.	Result for inner weights.....	71

4.7.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
------	----------------------------------	----

4.7.1.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
--------	--	----

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan.....	74
------	-----------------	----

5.2.	Saran .....	74
------	-------------	----

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Komplain pengguna jasa dalam pembayaran rekening listrik tarif normal PPOB di PLN UPJ Sidoarjo kota. ....	4
Tabel 1.2 Pelanggan PT PLN Persero UPJ Sidoarjo Kota dalam Melakukan Pembayaran Rekening Listrik Tarif Normal dengan sistem PPOB.....	7
Tabel 4.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.2. Karakteristik Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	54
Tabel 4.4. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	55
Tabel 4.5. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Untuk Bukti Fisik ( $X_1$ ).....	56
Tabel 4.6. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Untuk Keandalan ( $X_2$ ).....	57
Tabel 4.7. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Untuk Daya Tanggap ( $X_3$ ).....	59
Tabel 4.8. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Untuk Jaminan ( $X_4$ ).....	60
Tabel 4.9. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Untuk Empati ( $X_5$ ).....	62
Tabel 4.10. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Untuk Kepuasan Pelanggan (Y).....	63
Tabel 4.11 Outer Loading .....	67
Tabel 4.12 Average Variance Extracted.....	69
Tabel 4.13 Reability.....	70
Tabel 4.14 R-SQUARE.....	71
Tabel 4.15 Result for Inner Weights.....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 3.1. Langkah-langkah Analisis PLS .....	34
Gambar 3.2. Diagram Jalur PLS.....	37
Gambar 4.1. Model partial least square.....	66

**PERAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DALAM PEMBAYARAN REKENING LISTRIK  
TARIF NORMAL  
( Studi Kasus Unit Pelayanan Pelanggan Sidoarjo Kota)**

Oleh :

**KAHFI RIZKY SETYA ADHIGUNA**  
1012010110/FE/EM

**ABSTRAKSI**

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi berbagai kualitas, baik jasa maupun produk. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Salah satu organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kepada publik adalah PT. PLN (Persero) UPJ Sidoarjo Kota.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan PLN dengan sistem PPOB. Metode analisis yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS) yang dilanjutkan dengan pengujian hipotesis, dimana data yang digunakan adalah sampel sebanyak 100 orang yang membayar rekening listrik dengan sistem PPOB.

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah bahwa Semakin tinggi Kualitas Layanan maka akan semakin tinggi juga Kepuasan Pelanggan PT. PLN Unit Pelayanan dan Jasa Sidoarjo Kota. Sehingga Kualitas Layanan berkontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Unit Pelayanan dan Jasa Sidoarjo Kota.

Kata kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Kepuasan Pelanggan.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dari pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing. Demi menjaga kelangsungan usaha di tengah-tengah persaingan bisnis yang sangat kompetitif, suatu perusahaan harus memberikan kepuasan pelanggannya (Prasetio, 2012).

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Menurut Sukmawati (2011), Semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen dan selanjutnya semakin berdampak positif terhadap niat seseorang untuk menyikapi layanan tersebut.

Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas.

pelayanan yang diinginkannya dengan kenyataan yang di terimanya atau di rasakannya. Dalam arti, kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh setia konsumen. Pada tingkat kesesuaian yang semakin tinggi antara harapan dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, di situlah tercipta nilai kepuasan yang maksimal (Sukmawati, 2011).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler, 2005:70).

Menurut Parasuraman dalam Fandi Tjiptono (2000:70) dimensi kualitas pelayanan jasa terdiri dari sarana fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian. Sarana fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang sesuai dengan harapan konsumen. Keandalan artinya, kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. sehingga masalah yang dilaporkan cepat diatasi dan selesai pada waktu yang dijanjikan. Daya Tanggap, artinya keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Jaminan artinya, mencakup pengetahuan, kemampuan, keamanan dan pemberian garansi kepada para pelanggan. Perhatian meliputi, kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

Salah satu organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kepada publik adalah Perusahaan Listrik Negara (PLN). PLN (Persero) merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang kelistrikan di Indonesia.



PLN (Persero) mempunyai tugas sebagai pengelola transmisi, operasi sistem dan transaksi tenaga listrik dengan kualitas pelayanan setara kelas dunia, yang mampu memenuhi harapan stakeholder, dan memberikan kontribusi dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu PLN harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dari pelosok desa hingga ke kota besar (PLN,2010).

Salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat adalah Payment Point Online Bank (PPOB). Payment Point Online Bank (PPOB) adalah suatu loketpenerimaan (payment point) pembayaran tagihan listrik tarif normal dari pelanggan PLN yang langsung online dengan bank. Payment Point Online Bank (PPOB) mulai efektif difungsikan untuk melayani pelanggan sejak bulan Mei 2009 hingga sekarang. Maksud dan tujuan dibuka pelayanan ini adalah perubahan pola proses bisnis PLN agar efisien, tetapi mengedepankan kemudahan bagi pelanggan serta persaingan yang sehat diantara penyedia jasa pembayaran rekening listrik. Diharapkan dengan adanya sistem Payment Point Online Bank (PPOB) ini, pelanggan mudah membayar listrik normal, bisa dimana saja, kapan saja dan cara apa saja. Di samping itu, bisa memanfaatkan Payment Point Online Bank (PPOB) tidak hanya untuk bayar listrik tarif normal, juga pembayaran lain, seperti cicilan motor, PBB, PDAM, Telkom, cicilan KPR dan lain-lain (PLN,2010).

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa PPOB dapat diketahui dari jumlah komplain pelanggan. Berikut ini disajikan tabel yang menunjukkan data jumlah komplain pelanggan yang menggunakan jasa

dalam pembayaran rekening listrik tarif normal PPOB di PLN UPJ Sidoarjo kota dalam tahun terakhir mulai Januari-Desember 2012, sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jumlah Komplain pengguna jasa dalam pembayaran rekening listrik tarif normal PPOB di PLN UPJ Sidoarjo kota.

Periode (Tahun)	Jumlah Keluhan (Orang)
Januari – 2012	12
Febuari – 2012	9
Maret – 2012	10
April – 2012	11
Mei – 2012	8
Juni – 2012	12
Juli – 2012	10
Agustus – 2012	17
September – 2012	15
Oktober – 2012	12
November – 2012	13
Desember – 2012	15

Sumber : PLN (Persero) UPJ Sidoarjo Kota

Berdasarkan tabel 1.1, dapat diketahui bahwa dalam 1 tahun terakhir dari bulan Januari – Desember 2012 telah terjadi kecenderungan kenaikan jumlah komplain jasa dalam pembayaran rekening listrik tarif normal PPOB di PLN UPJ Sidoarjo Kota. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak jumlah komplain pelanggan yang menggunakan jasa dalam pembayaran rekening listrik tarif normal PPOB di PLN UPJ Sidoarjo Kota.

Terjadinya penurunan pelanggan yang menggunakan jasa dalam pembayaran rekening listrik tarif normal PPOB di PLN UPJ Sidoarjo kota dan kecenderungan kenaikan pada jumlah komplain pengguna jasa dalam pembayaran rekening listrik tarif normal PPOB di PLN UPJ Sidoarjo Kota merupakan fenomena yang harus segera diselesaikan dan dicari penyebabnya. Banyak hal yang menjadi penyebab dari hal tersebut, salah satunya adalah buruknya kualitas pelayanan oleh pihak PLN UPJ Sidoarjo Kota.

Berdasarkan survey yang dilakukan peneliti pada PT. PLN (Persero) UPJ Sidoarjo Kota. Menunjukkan bahwa beberapa masalah dan keluhan yang sering disampaikan pelanggan berkaitan dengan kualitas pelayanan PLN UPJ Sidoarjo Kota, antara lain :

- a. Pelayanan kasir lambat.
- b. Terdapat antrian panjang, tetapi loket hanya buka 1.
- c. Buka loket yang terlalu siang.
- d. Kurangnya kursi tunggu saat mengantri ke loket.
- e. Kondisi ruangan yang panas.

Obyek penelitian ini adalah PT. PLN (Persero) UPJ Sidoarjo Kota. Alasannya karena jumlah tagihan pelanggan pada sistem ini cenderung menurun. Hal ini karena dengan berbagai kemudahan yang diberikan oleh PLN melalui sistem Payment Point Online Bank (PPOB) diharapkan masyarakat dapat menggunakannya semaksimal mungkin. Namun demikian, kurangnya promosi dari pihak PLN terhadap program ini, maka berpengaruh terhadap jumlah tagihan yang setiap bulannya cenderung menurun. Berdasarkan data dari PT. PLN

(Persero) UPJ Sidoarjo Kota, maka dapat diketahui rekapitulasi transaksi PPOB pada bulan Januari – Desember 2012 :

Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan Yang Transaksi di Loker

Bulan	Jumlah Transaksi Pelanggan
Januari	111.129
Febuari	110.769
Maret	110.484
April	110.274
Mei	110.022
Juni	109.793
Juli	109.484
Agustus	109.214
September	108.978
Oktober	108.650
November	108.289
Desember	107.901

Sumber : PT. PLN, 2012

Jumlah pelanggan yang melakukan pembayaran rekening listrik tarif normal dengan sistem Payment Point Online Bank (PPOB) pada Unit Pelayanan Pelanggan Sidoarjo Kota cenderung menurun. Penurunan tersebut disebabkan oleh kualitas pelayanan yang kurang, sehingga kepuasan pelanggan tidak dapat terpenuhi. Telah dilakukan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan variabel

yang ada di penelitian ini, antara lain : Nugroho dan Purwantini (2011) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Ungaran Kabupaten Semarang”. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (ressponsiveness), jaminan (assurance), perhatian (emphaty) , dan variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (customer satisfaction). Yang menjadi populasi dalam penelitian Nugroho dan Purwanti (2011), adalah pelanggan PDAM Ungaran Kabupaten Semarang . jumlah responden yang dijadikan sampel peneliti sebanyak 100 responden dengan metode Purposive Sampling. Alat analisis yang dipergunakan adalah uji asumsi klasik. Berdasarkan hasil regresi didapatkan besarnya. Nilai koefisien determinasi yang ditunjukkan dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,916 Hal ini dapat diartikan bahwa variabel independen yaitu bukti fisik (x1) , keandalan (x2), daya tanggap (x3), jaminan (x4), perhatian (x5) secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel dependen kepuasan pelanggan (y) jasa PDAM Ungaran sebesar 91,6 % sedangkan sisanya diterangkan oleh faktor yang lain yang tidak diamati.

Berdasarkan latar belakang tersebut,peneliti tertarik untuk mengambil judul “PERAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM PEMBAYARAN REKENING LISTRIK TARIF NORMAL ( Studi Kasus Pelanggan Tarif Normal di Unit Pelayanan Pelanggan Sidoarjo Kota)”

## 1.2 Rumusan Masalah

Suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa harus memperhatikan kualitas pelayanannya kepada konsumen. Kualitas pelayanan terbagi menjadi yaitu, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PLN dalam pembayaran rekening listrik tarif normal dengan sistem PPOB

## 1.3 Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembayaran rekening listrik tarif normal PPOB (Studi Kasus Unit Pelayanan Pelanggan Sidoarjo Kota).

## 1.4 Kegunaan Penelitian

### 1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi PT. PLN (Persero) UPJ Sidoarjo Kota untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada pelanggan sebagai salah satu strategi dalam menghadapi persaingan dewasa ini.

### 2. Bagi Peneliti

Sebagai tambahan informasi dalam menghadapi dunia kerja dan lebih menjadikan sebagai pengalaman tentang bagaimana memuaskan pelanggan serta untuk penelitian lanjutan pada bidang yang sama.

### 3. Bagi UPN “Veteran” Jawa Timur

Hasil peneliti dapat menjadi tambahan perbendaharaan perpustakaan, sehingga dapat menjadi perbandingan bagi mahasiswa dalam menyusun penelitian ilmiah.